



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ – AGENCIA
MERCADO MODELO 2017

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

MIRIAM GIULIANA BARANDIARÁN NAVARRO

ASESOR:

MG. CASTAÑEDA GONZALES JAIME LARAMIE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

CHICLAYO – PERÚ.

2017

PAGINA DE JURADO

Mg. PERALES MESTA CONSUELO
Presidente

Mg. GAMARRA VERA ERICK
Secretario

Mg. CASTAÑEDA GONZÁLES JAIME
Vocal

DEDICATORIA

A mi pequeño hijo Mauricio, mi gran motivación

Dedico este trabajo; a Dios por habernos regalado la vida, debido a que sin esta, Yo no estuviera ahora presentando esta Tesis como producto final.

A mis padres, mi hijo y mis hermanos,
que con su apoyo ayudaron a culminar
con éxito y responsabilidad
la tesis presentada.

La autora.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi papá, a mi mamá y hermanos por su apoyo en todos estos días de trabajo arduo para concluir con éxito mi tesis, a Dios por que sin él no podríamos lograr todo lo que tenemos y lo que somos, y un especial agradecimiento a mi hijito Mauricio por ser el motor y motivo para alcanzar todos mis objetivos, por ser la fuerza e inspiración para salir adelante y concluir con éxito todo lo trazado.

La Autora

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento, la alumna del sistema universitario basado en experiencia universitaria: Miriam Giuliana Barandiarán Navarro, con DNI 42345601, Quien ha elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis denominado **“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ – AGENCIA MERCADO MODELO 2017”** para optar el grado de Licenciada en administración otorgado por la Universidad César Vallejo que el presente Trabajo de Investigación Final-Tesis ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación Final-Tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativo.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no hemos asumido como nuestras las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Asimismo, afirmo que todos los miembros hemos leído el Trabajo de Investigación Final-Tesis en su totalidad y somos plenamente conscientes de todo su contenido. Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

Miriam Giuliana Barandiarán Navarro
DNI: 42345401

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado evaluador, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, ponemos a su disposición para la revisión y evaluación el presente trabajo de investigación titulado **“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ – AGENCIA MERCADO MODELO 2017”** el cual se ha realizado según los lineamientos de la universidad y cuyo objetivo es la obtención del título profesional de Licenciada en administración.

Por consiguientes señores integrantes de este digno jurado, estoy apta a aceptar las sugerencias que de manera constructiva puedan hacerle a la presente y que servirá como aporte para poder mejorarlo, así mismo sirva como base para aquellos que muestren interés en el tema y deseen continuar con estudios de esta naturaleza.

INDICE

Página de Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación del estudio.....	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos.....	26
II. MÉTODO.....	27
2.1. Diseño de investigación.....	27
2.2. Variables de investigación.....	28
2.3. Población y muestra.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
2.5. Métodos de análisis de datos.....	33
2.6. Aspectos éticos.....	33
III. RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES.....	45
VII. PROPUESTA.....	46
VIII. REFERENCIAS.....	50
ANEXOS.....	54

TABLAS

Tabla N° 1 Variables.....	28
Tabla N° 2 Variable independiente.....	29
Tabla N° 3 Variable dependiente.....	30
Tabla N° 4 Validez.....	32
Tabla N° 5 Criterios éticos.....	33
Tabla N° 6 Nivel de equipos modernos.....	34
Tabla N° 7 Nivel de infraestructura moderna.....	35
Tabla N° 8 Nivel de percepción del cliente.....	36
Tabla N° 9 Nivel de uso de equipos de última tecnología.....	37
Tabla N° 10 Nivel de seguridad física.....	38
Tabla N° 11 Nivel de satisfacción del cliente.....	39
Tabla N° 12 Coeficiente de correlación.....	40

FIGURAS

Figura N° 1 Nivel de equipos modernos.....	34
Figura N° 2 Nivel de infraestructura moderna.....	35
Figura N° 3 Nivel de percepción del cliente.....	36
Figura N° 4 Nivel de uso de equipos de última tecnología.....	37
Figura N° 5 Nivel de seguridad física.....	38
Figura N° 6 Nivel de satisfacción del cliente.....	39

RESUMEN

La presente investigación titulada “La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente del banco de crédito del Perú – agencia mercado modelo 2017”. Tuvo como objetivo general Determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del cliente del banco de crédito del Perú – agencia mercado modelo 2017, para lo cual se diseñó una investigación descriptiva, correlacional, con diseño no experimental, la población estuvo conformada por 200 clientes y 12 colaboradores, a los cuales se les aplico un cuestionario en base al modelo Serqual. Dentro de los resultados más importantes tenemos que el 66,67% está totalmente de acuerdo que el BCP cuenta con equipos modernos para atender a sus clientes. Finalmente se concluye que existe relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción al nivel de 89,6%

Palabras claves: Calidad, servicio, satisfacción, cliente

ABSTRACT

This research entitled "The quality of service and its relation with the customer satisfaction of the credit bank of Peru - agency market model 2017". The purpose of this study was to determine the relationship between quality of service and customer satisfaction of the Peruvian credit bank - model market agency 2017, for which a descriptive, correlational research was designed with a non-experimental design. 200 clients and 12 collaborators, who were given a questionnaire based on the Serqual model. Among the most important results we have that 66.67% fully agree that the BCP has modern equipment to serve its customers. Finally, it is concluded that there is a relationship between the variable quality of service and satisfaction at the level of 89.6%

Keywords: Quality, service, satisfaction, customer